



Toimivampi kioskirakennus

Case Minigolfkioski

Iris Borg

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2017
Palveluliiketoiminta



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminta

BORG IRIS:
Toimivampi kioskirakennus
Case minigolfkioski

Opinnäytetyö 31 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Maaliskuu 2017

Opinnäytetyön tilaajana oli eräs pienoiskolferho. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää nykyisen kioskirakennuksen toimivuutta ja tarjota ratkaisu ongelma-kohtiin, jottei samoja virheitä toistettaisi uutta rakennusta laadittaessa. Työn teoria koottiin palvelumuotoilusta, tilasuunnittelusta, ergonomiasta ja asiointikokemuksesta. Käsityksiä rakennuksen puutteista kerättiin työntekijöiltä haastattelulomakkeella, seuran hallituksen jäseniltä lähetetyllä kyselylomakkeella ja asiakkailta sekä asiakaspalautteiden että asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Esiin nousseita ongelma-kohtia olivat mailojen palautus, vessat, terassi, säilytys- ja varastotilat ja ergonomia, joihin tarjottiin yksi tai useampi ratkaisu. Työn tuloksia voidaan myöhemmin käyttää hyväksi suunniteltaessa ja rakentaessa uutta kioskirakennusta nykyisen tilalle.

Asiasanat: ergonomia, kehittämistehtävä, pienoiskolff, palvelumuotoilu, tilasuunnittelu

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

BORG, IRIS:
A More Functional Kiosk Building
Case Minigolf kiosk

Bachelor's thesis 31 pages, appendices 5 pages
March 2017

The subscriber of this paper was a minigolf club. The objective of this paper was to estimate the functionality of the existing kiosk building and offer solutions to the deficiencies in the building or in the use of the building with the purpose of avoiding the making of the same mistakes again while planning the new building.

The theory section for this thesis covers such topics as service design, space planning, ergonomics and customer experience. The information of the deficiencies in the building were collected from the staff using an interview form and from the club's board using a questionnaire. Customers' opinions were collected based on customer feedback and conversations with customers.

The deficiencies that arose during the study were found in the returning process of the equipment, in the toilets, on the terrace, in the storage and in ergonomics. All these got one or more suggestions of solutions. The results can be used later in the planning and building the new kiosk building.

Key words: ergonomics, minigolf, service design, space planning

SISÄLLYS

1	Johdanto.....	6
2	Pohjatiedot kioskista.....	8
3	SWOT-analyysi	10
4	Kioskirakennuksen toimivuuden elementtejä.....	12
4.1	Palvelumuotoilu	12
4.2	Tilasuunnittelu	13
4.3	Ergonomia.....	14
5	Tutkimus ja tulokset	15
5.1	Asiakaspalaute kioskillä	15
5.2	Haastattelu kioskin työntekijöille	15
5.3	Kysely seuran hallituksen jäsenille	16
6	Kehittämis ehdotukset	17
6.1	Jonottaminen ja mailojen palautus.....	17
6.2	Työntekijätilat ja vessat	18
6.3	Terassi.....	18
6.4	Säilytys- ja varastotilat.....	19
6.5	Lajittelu	19
6.6	Ergonomia.....	20
6.7	Uudelle tasolle	20
6.8	Pohjapiirros.....	21
7	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET.....	27
	LIITTEET	28
	Liite 1. Haastatteluomake työntekijöille	28
	Liite 2. Tiivistelmä työntekijöiden haastatteluista	29
	Liite 3. Tiivistelmä hallituksen vastauksista	30

ERITYISSANASTO

A-oikeudet	kaikkien alkoholijuomien anniskelu-oikeus
Betonirata	Toiseksi suosituin ratatyyppe, jonka materiaali on betoni.
Eterniittirata	Radan pintamateriaali on kuitusementti. Yksittäisen radan tavoitelyöntimäärä on yksi.
Huoparata	Suomen yleisin ratatyyppe, jonka pintamateriaalina on huopa. Yksittäisen radan tavoitelyöntimäärä on yleensä kaksi.
Minigolf	Pienoigolf, ratagolf
Palvelumuotoilu	Palvelujen suunnittelu ja kehittäminen muotoilun keinoin

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kioskirakennuksen toimivuutta ja tarjota ratkaisu toimivuuden ongelmakohtiin. Uudesta kioskirakennuksesta saataisiin sekä toimivampi että ergonomisempi niin työntekijöiden, seuran jäsenten kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. Toisena tavoitteena on asiakaskokemuksen ja työssä jaksamisen parantaminen kioskirakennuksen kautta. Työ keskittyy konkreettisiin asioihin kuten kioskin pohjaratkaisuun, säilytys- ja varastointitiloihin. Tämä työ ei juurikaan ota kantaa tuotevalikoimaan, eikä ollenkaan hinnoitteluun. Teoriapohjana on palvelumuotoilu, tilasuunnittelu ja ergonomia.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja tarpeellinen sillä pienoiskolfkerhon vuonna 2000 rakentamaa kioskirakennusta ei ole pystyttämisen jälkeen remontoitu lainkaan. Minigolfkioski toimintaympäristönä on minulle ennestään tuttu. Pohjana minulla on työkokemus neljältä kesältä, joista yksi kioskityttönä ja kolme kioskivastaavana. Kesien aikana olen saanut niin näkemystä kuin kokemustakin kioskirakennuksen kehittämis-kohteista. Työkokemuksen lisäksi vuosi seuran hallituksessa on luonut ymmärrystä organisaatiosta ja sen tavoitteista, joten varsinainen prosessi alkoi kehityshaasteen määrittelyllä ja kuvauksella.

Tutkimusvaiheessa käytetään laadullisen tutkimusmenetelmän haastattelua saadakseni selville ihmisten tärkeinä ja merkityksellisinä pitämät asiat. Pyrin kasvattamaan ymmärrystäni mahdollisista kehityskohteista, joita en itse ollut huomannut, haastatteleamalla yrityksen muita työntekijöitä. Viidestä työntekijästä kolme olivat joko toista, kolmatta tai neljättä kesää töissä, kun taas kaksi muuta olivat ensimmäistä kesäänsä kioskilla töissä. Havaintojen ja ideoiden määrä oli selkeästi suoraan verrannollinen työkesien lukumäärään. Liitteessä 1 on työntekijöiden haastattelulomake ja tiivistelmä haastatte- luista liitteessä 2.

Lähetin samat kysymykset sähköpostitse seuran hallituksen jäsenille. Sähköposti- kyselyyn vastasi kymmenestä henkilöstä yksi, jolta löytyi muutamia uusia kehittä- misideoita. Liitteessä 3 on koonti hallituksen jäsenen vastauksista. Aineiston keruun jälkeen kävin tulokset analyyttisesti läpi ja teemoitin kehityskohteet. Otin huomioon työntekijöiden ja hallituksen jäsenen vastausten lisäksi omat havaintoni, jotka oli koottu

listaksi useamman kesän kokemusten, asiakaspalautteiden ja seuralaisten kommenttien pohjalta. Prosessin suunnitteluosassa kehitin vaihtoehtoisia ratkaisuja mahdollisimman moniin ilmenneisiin ongelmakohtiin organisaation tavoitteiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

2 Pohjatiedot kioskista

Opinnäytetyön tilaaja on eräs pienoiskolferho, jonka radat ja kioski sijaitsevat hienoisissa maisemissa luonnon helmassa mutta silti aivan kaupungin keskustan tuntumassa.

Terassilla varustettu rakennus, sisältää myyntitilan, kaksi vessaa ja pienen varastotilan. Varastotilan mitoitus työkalu- ja konetarvetta ajatellen ei rakennusvaiheessa onnistunut vaan lisävarastoksi kioskin viereen tarvittiin kontti. Pienoiskolferhon omistama kioskirakennus sekä 18-reikäiset huopa-, eterniitti- ja betoniratoineen sijaitsevat kaupungin omistamalla vuokratontilla puistoalueella. Puiston lisäksi läheisyydessä on urheilukenttä, musiikkiopisto, toimistotiloja ja uudehko ravintola. Välittömässä läheisyydessä ei ole kahviloita, kioskeja tai ruokakauppoja.

Kioski on auki huhtikuun lopusta syyskuun loppuun ja on auki päivittäin 10.00 - 22.00. Kauden alku- ja loppuviikkoina aukioloajat ovat lyhyempiä. Kioski tarjoaa pelimyynnin lisäksi kuumaa juotavaa, pulloissa limsaa ja vettä, yksittäispakattuja jäätelöitä, karkkipusseja, keksejä, suklaapatukoita ja sipsejä. A-oikeuksia ei ole. Työntekijät ovat työlaadusta johtuen määräaikaista ja heitä palkataan kesäkaudeksi kuudesta seitsemään, joista yksi kioskivastaavaksi. Kaikki työskentelevät sekä kioski- että ulkovuoroissa.

Seuran eli kerhon jäsenten lisäksi kioskin asiakaskunta koostuu kahvitauon nauttijoista, puistoalueen ulkoilijoista, perheistä, kouluryhmistä, työporukoista, ”kerran kesässä” pelaajista ja lajista innostuneista. Muutaman kerran kesässä minigolfradoilla järjestetään tapahtumia, yritysten yksityistilaisuuksia ja virallisia minigolfkisoja.

Kioskirakennuksen puutteista voin sanoa kokemuksen perusteella, työntekijöiden sosiaalitilojen puuttumisen olevan huomattava puute. Tilaa voisi käyttää henkilökohtaisten tavaroiden säilyttämiseen, lounastamiseen ja siistiytymiseen. Tällä hetkellä pahin puute työergonomiassa on täysien juomakannojen säilytys lattialla korkeissa pinoissa. Riski selän rikkoutumiseen kiireessä väärällä tekniikalla nostaessa on suuri.

Seuran jäsenillä on mahdollisuus mailojen ja pallokassien säilyttämiseen ulkovarastossa. Nykyisillään ainoat avaimet oveen ovat työntekijöillä ja osalla hallituksen jäsenillä, jolloin oven avaamista pitää erikseen pyytää mahdollisesti kiireiseltä kioski- tai ulkotyöntekijältä. Turha avainten lainaamisen lopettaminen olisi tehokasta ja sujuvaa. Toi-

nen seuran toimintaan vaikuttava idea on uuden ilmoitustaulun hankkiminen vanhan lisäksi. Tätä ilmoitustaulua voitaisiin käyttää kisojen tulosten seuraamiseen. Nykyisin paperit nidotaan suoraan lautaseinään, josta niitit on työlästä saada siististi irti.

3 SWOT-analyysi

SWOT-analyysi on laajalti tunnettu analyysi, jolla pyritään tunnistamaan yrityksen sisäiset ja ulkoiset tekijät. Yrityksen vahvuudet (strengths), heikkoudet (weaknesses), mahdollisuudet (opportunities) ja uhat (threats) kootaan nelikenttäkuvioon. Yritys pystyy vaikuttamaan sisäisiin tekijöihin, joita ovat vahvuudet ja heikkoudet. Ulkoisia, yrityksen toimintaympäristössä olevia tekijöitä, ovat mahdollisuudet ja uhat. Vahvuuksia tulee käyttää hyväksi ja vahvistaa. Heikkouksia ja uhkia tulee välttää, lieventää ja poistaa. Mahdollisuuksia tulee hyödyntää.

Tämän kehitystyön lähtökohdaksi kokosin SWOT-analyysin omien kokemusteni pohjalta (KUVA 1).

Vahvuudet	Mahdollisuudet
<ul style="list-style-type: none"> • kaupungin ainoa ulkominigolf • upea sijainti (luonto + keskustan läheisyys) • vaihtoehdot (kolme pelialustaa) • ei A-oikeuksia -> omat juomat sallittuja • ei kauppvoja tai kioskeja kävelyetäisyydellä 	<ul style="list-style-type: none"> • yhteistyö lähistön yritysten kanssa • Eteläpuiston kaava -> uimaranta, asuintalot • uusi palvelevampi kiosk (irtojäätelö, cafe) • oma parkkipaikka • MOS tai hupiradat • talvikausi
Heikkoudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> • parkkipaikkojen vähyys • vessojen vähyys • terassin pieni koko ja sijainti • sään armoilla • ei A-oikeuksia (jos ei omia juomia) • jonotus vs välineiden palautus 	<ul style="list-style-type: none"> • Eteläpuiston kaavaa -> luonto, maisema, kaupat, kioskit, vuokrasopimuksen jatko • mahdolliset tulevat kilpailijat • vandalismi • huono sää

KUVA 1: SWOT-analyysi

Vahvuuksia ovat upea sijainti luonnon helmassa mutta silti aivan keskustan tuntumassa. Kaupungin ainoana ulkominigolfina pelivalikoima on laaja: huopa-, eterniitti- ja betoniradat. Välittömässä läheisyydessä ei ole muita kauppvoja tai kioskeja, joista ostaa viime-

hetken pelievästä tai -juomia. A-oikeuksien puuttumista voidaan myös pitää vahvuutena. Oikeuksien hankkiminen on kallista, työntekijöiltä tulisi vaatia anniskelupassia ja sekä anniskelualueen että yleisen rauhallisuuden valvonta olisi hankalaa.

Heikkouksia ovat sekä vessojen että parkkipaikkojen vähyys. Terassi on liian pieni ja sijainniltaan huono jonon kulkiessa sen läpi. Terassi ja minigolfradat itsessään ovat täysin sään armoilla kiinteän katoksen puuttuessa kokonaan. A-oikeuksien puuttuminen on osittain myös heikkous: alkoholilla saisi lisättyä myyntiä roimasti. Iso heikkous on nykyinen jonotus- ja välineiden palautussysteemi. Tällä hetkellä pelien ja muiden tuotteiden myynti tapahtuu samasta luukusta, johon mailat ja pallot palautetaan pelien loputtua. Tästä syntyy ruuhkaa, jonon ohi asiointia ja turhaa lisäjonottamista.

Eteläpuiston suunnitteilla olevia muutoksia pidän mahdollisuutena. Mahdollisesti rakennettavat uudet asuintalot ja uimaranta toisi alueelle enemmän elämää ja vilskettä, ja näin ollen lisää potentiaalisia asiakkaita. Yhteistyötä alueen yritysten kanssa voitaisiin kehittää. Kentän läheisyydessä olisi mahdollisia parkkipaikkoja, jotka voitaisiin saada seuran ja asiakkaiden yksityiskäyttöön. Uusi ja nykyaikainen kioskirakennus olisi mahdollista rakentaa toimivammaksi, tehokkaammaksi ja palvelevammaksi. Muun muassa tuotevalikoimaa voitaisiin laajentaa pehmikseen, irtojäätelöihin ja kahvilatuotteisiin. Kolmen radan lisäksi tai vähiten suositun eterniittiratojen tilalle voitaisiin rakentaa joko MOSradat tai muunlaiset hupiradat. Kesäkauden jatkamista talvikaudelle koen mahdollisuutena. Jos uusi rakennus sisältäisi kahvilan sisätiloilla, voisi kahvia ja pastejaa myydä myös säiden kylmettyä.

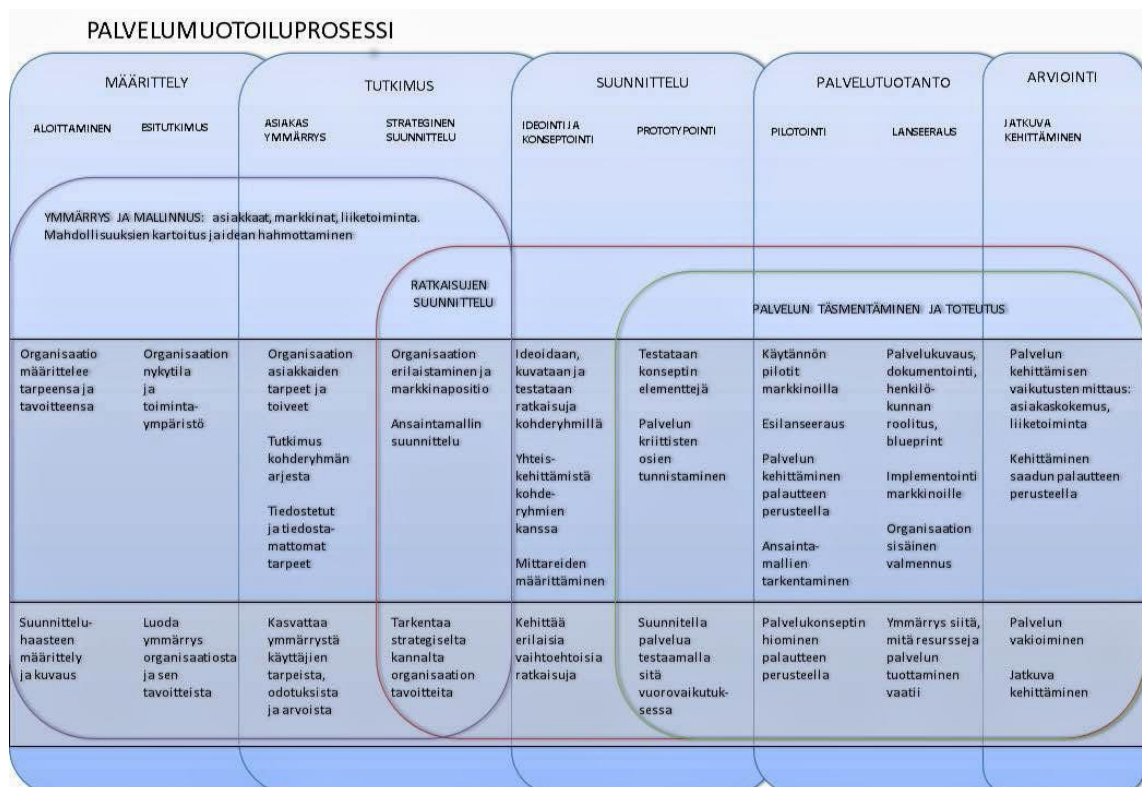
Eteläpuiston tulevat muutokset voin tulkita myös uhkana. Mahdollinen luonnon ja maiseman kärsiminen, uusien kilpailevien kauppojen ja kioskien ilmaantuminen saattavat vähentää rahavirtaa. Kaupunki saattaa myös irtisanoa tontin vuokrasopimuksen kokonaan, jos keksivät tilalle paremman yksikön. Muina uhkina pidän myös mahdollisia tulevia minigolfkilpailijoilta, jolloin asiakkaat saattaisivat valita uuden ja kiiltävän, tai vain lähemmän vaihtoehdon. Vandalismi on uhka kuten myös huono sää, johon suoraa ei pystytä vaikuttamaan.

4 Kioskirakennuksen toimivuuden elementtejä

4.1 Palvelumuotoilu

Juha Tuulaniemen (2013) mukaan ”Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden ja palveluliiketoiminnan kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti”. Marc Stickdornin (2011) mielestä palvelumuotoilun vahvuus on sen tarkka määrittelemättömyys, jonka ansioista se on rajatun osaamisalueen sijasta ajatustapa, prosessi ja valikoima työkaluja, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin.

Palvelumuotoilu on prosessi. Kuvassa 1 näkyvät kehitystehtävän etenemisvaiheet kuvauksineen ja tavoitteineen palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Tässä työssä prosessi lopetettiin suunnittelun ideointivaiheeseen. (Tuulaniemi 2013, 130–131.)



Kuvio 1: Kehitystehtävän eteneminen (Tuulaniemi 2013)

Määrittelyvaiheen tavoitteena on luoda mahdollisimman kattava ymmärrys organisaatiosta ja sen ongelmista, joita ollaan ratkaisemassa. Ymmärrys luodaan selvittämällä organisaation visiot, arvot, kilpailu- ja brändistrategia. Muita lähtötietoja voivat olla yleinen markkina- ja kilpailutilanne, toimiala tilanteineen ja rakenteineen, ja kehitettävään palveluun liittyvä lainsäädäntö. (Tuulaniemi 2013, 128–132.)

Yksi määrittelyvaiheen tavoista luoda ymmärrystä on haastattelut. Haastatteluilla kerätään näkemyksiä ja kokemuksia palveluista, ja kerätään ymmärrystä ihmisten arjesta. Haastattelijan tulee luoda tilanteesta mahdollisimman luonnollinen ja luonteva, jotta haastateltava rentoutuisi ja erilaiset roolit karisisivat pois. Tällöin haastateltava vastaa kysymyksiin rehellisesti ilman sosiaalisia paineita. (Tuulaniemi 2013, 147–148.)

Haastattelu voidaan suorittaa joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. Strukturoidussa haastattelussa eli lomakehaastattelussa käytetään apuna lomaketta, jossa kysymykset ja väitteet on ennalta muotoiltu ja järjestetty. Avoimessa haastattelussa ei ole ennalta tehtyä lomaketta vaan haastattelijä kerää haastateltavan ajatukset ja mielipiteet luonnollisesti rönsyilevän keskustelun lomassa. Teemahaastattelussa yhdistyvät lomake- ja avoin haastattelu. Tyypillisesti aihepiirit eli teemat ovat ennestään tiedossa mutta suunnitelmalla kysymysten muodon ja järjestyksen suhteen ei ole. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2014, 208–209.)

4.2 Tilasuunnittelu

Älykkään rakennuksen tunnuspiirteitä Lehdon (2001) mukaan ovat muunneltavuus, käytettävyys, palvelevuus, aktiivisuus, viihtyisyys, terveellisyys, tekninen laadukkuus ja luotettavuus. Työympäristön turvallisuus, toimivuus, viihtyisyys ja hyvinvointi ovat tulevaisuuden menestystekijöitä. (Kiinteistö- ja rakennusklusterin Visio 2010.) Toimiva ja palveleva rakennus tuottaa hyvinvointia tilan käyttäjille. (Partanen 2003.)

4.3 Ergonomia

” Ergonomia on ihmisen ja toimintajärjestelmän vuorovaikutuksen tutkimista ja kehittämistä ihmisen hyvinvoinnin ja järjestelmän suorituskyvyn parantamiseksi. Ergonomian avulla työ, työvälineet, työympäristö ja muu toimintajärjestelmä sopeutetaan vastaamaan ihmisen ominaisuuksia ja tarpeita. Ergonomian avulla parannetaan ihmisen turvallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia sekä järjestelmän häiriötöntä ja tehokasta toimintaa.” (Launis, Lehtelä, 2011, 19.)

5 Tutkimus ja tulokset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää nykyisen kioskirakennuksen toimivuutta ja tarjota ratkaisu ongelmakohtiin, jottei samoja virheitä toistettaisi laadittaessa uutta rakennusta. Menetelmänä käytettiin laadullisen tutkimusmenetelmän haastattelua.

5.1 Asiakaspalaute kioskillä

Asiakkaiden toiveita ja tarpeita kerättiin muistiin asiakaspalautteiden ja asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Palautteilla oli tapana olla lyhyitä ja ytimekkäitä kuten ”yksi vessa on liian vähän” ja ”hankkikaa selkeä opaste/kyltti vessaan”. Suurin osa palautteista liittyikin juuri vessoihin. Toinen toistuva, primääritarpeet ylittävä pyyntö koski tavarasäilytystä. Nykyisen olemattoman tilalle toivottiin jonkinlaista lukollista kaappiratkaisua.

Hiljaisempina hetkinä oli paremmin aikaa keskustella enempi asiakkaiden kanssa. Tällöin nousi toistuvina aiheina esiin terassin pienuus ja selkänojallisten tuolien vähäisyys. Kauniita maisemia olisi mukava ihastella pihakeinusta, joita alueella oli vain yksi laho kappale. Tuotteista toivottiin perhelippuja minigolfiin, irtojäätelöä, pehmistä, erikoiskahveja, sämpylöitä, ”kunnon ruokaa” ja kahvin kaveriksi pullaa.

5.2 Haastattelu kioskin työntekijöille

Kuuden työntekijän haastattelut suoritettiin paikan päällä työajalla ”hiljaisina hetkinä” eli sateisina päivinä loppukesästä 2016. Haastattelusta ja aihealueesta oltiin kerrottu etukäteen, jotta työntekijöillä olisi mahdollisuus tehdä ajatustyötä jo etukäteen. Työntekijöiltä kysyttiin kioskin toimivuudesta konkreettisella tasolla, mikä toimii hyvin nykyisessä kioskissa ja mikä puolestaan ei. Kysyttiin myös ratkaisuja nousseisiin ongelma-kohtiin ja muita mahdollisia ideoita uuden kioskin varalle. Lomake löytyy liitteistä 1. Työntekijöiden vastaukset on koottu taulukkoon neljään riviin kysymysten mukaan: mikä toimii, mikä ei toimi, miten korjataan ja ideat. Jokaisen työntekijän vastaukset ovat omissa sarakkeissaan, jotka on nimetty työntekijän työkesien lukumäärän mukaan. Kokonaisuudessaan taulukko löytyy liitteistä 2.

Haastatteluista nousi selkeästi esiin työntekijöiden tyytyväisyys kahteen erilliseen pakastimeen (myynti- ja varastopakastin) sekä nykyiseen systeemiin säilyttää minigolf-mailoja seinällä koukkutelineissä. Ongelmakohtina pidettiin mailojen ja pallojen palauttamista kioskiin samasta luukusta, josta tehdään peli- ja tuotemyynti, sekä kulkua työntekijöiden vessaan ulkokautta.

5.3 Kysely seuran hallituksen jäsenille

Samat työntekijöiltä kysytyt kysymykset (liite 1) lähetettiin sähköisesti kaikille hallituksen jäsenille, joista loppujen lopuksi vain yksi vastasi. Toisaalta yksikään sen hetkisistä muista hallituksen jäsenistä ei ole työskennellyt kioskilla, ja radoilla käydessään kiinnittänyt huomionsa ainoastaan ratojen ja piha-alueiden kuntoon.

Kysymyksiin vastannut hallituksen jäsen käy kesäkaudella lähes päivittäin, joskus jopa useamman kerran päivässä, radoilla ja monena vuotena peräkkäin saanutkin kiitosta aktiivisuudestaan ja osallistumisesta talkootöihin. Kyseinen talkoomyyrä on vastauksessaan kiinnittänyt huomiota varastotilojen sotkuisuuteen ja vähyyteen, kiinteän sadeakoksen puuttumiseen ja vessojen vähyyteen. Kooste vastauksista löytyy liitteestä 3.

6 Kehittämisehdotukset

6.1 Jonottaminen ja mailojen palautus

Suurin kioskin epäkohdista on mailojen palautus, joka tapahtuu samasta luukusta kuin tuotteiden ostaminenkin. Hiljaisina päivinä ongelmaa ei ole mutta aurinkoisina ja lämpiminä päivinä luukku ruuhkautuu saapuvan ja poistuvan asiakasvirran törmätessä. Osa poistuvista asiakkaista lykkää mailat ja pallot luukusta sisään ohittaen jonon. Toiset taas jonottavat kiltisti uudemman kerran päästäkseen välineistä eroon.

Jono ohittaa ilmoitustaulun, jossa on esitelty ratavaihtoehdot ja myytävät tuotteet hintoineen. Kokemuksen perusteella ihmiset eivät havaitse ilmoitustaulun infopaketteja eivätkä siis käytä jonotusaikaa rata- ja tuotevalintojen tekemiseen. Jonotusaika pitenee joka toisen ollessa tietämätön ratavaihtoehdoista ja asiakaspalvelijan selittäessä ratojen välisistä eroista.

Ensimmäinen ehdotus on muuttaa välineiden palautussysteemiä niin, että asiakasvirrasta saadaan sujuva. Jonon ei tulisi kulkea kioskin ovien edestä. Palautettaville palloille, mailoille ja pöytäkirja-alustoille voisi joko olla kioskityöntekijän näköetäisyydellä palautuspöytä ja laatikot, joita ulkoryöntekijä ehtiessään kävisi tyhjentämässä, tai palautusluukku kioskin seinässä, jolloin tavarat palautuisivat suoraan kioskin sisälle ilman työntekijän panosta. Ensimmäinen vaihtoehto vaatisi toimiakseen kioskineidin valvonnan, jotteivät ihmiset hakisi siitä välineitä maksutta. Myös ovi kioskin sisälle tulisi olla lähellä, jotta siirto olisi nopeaa ja vaivatonta. Ehdotuksista toinen olisi tehokkaampi tuotteiden palautuessa suoraan kioskiin. Palautusluukkujen tulisi olla helppokäyttöiset, lajittelevat ja yöksi lukittavissa olevat, jotta ilkeillä säästyttyisiin.

Toinen ehdotus on hankkiutua eroon monista erillisistä A4-kokoisista infopapereista. Ilmoitustaulun sisällön muotoa tulisi muuttaa selkeämmäksi. Ratakuvausteksti tulisi muokata sisältämään kierroshinnat ja ennätykset, ja fonttia suurentaa täyttämään puolet ilmoitustaulusta. Otsikko voisi olla ”Minkä radan valitsen?” tai jokin vastaava. Jäljelle jäävä tila jaetaan puoliksi juoma- ja jäätelöhinnaston kanssa. Samalle seinälle tai ensimmäisten ratojen viereen olisi hyvä lisätä ”Näin pelataan minigolfia”-taulu, joka sisältäisi säännöt, peliasennot ja muistutuksen välttää turhaa radoilla kävelyä.

6.2 Työntekijätilat ja vessat

Nykyisessä kioskirakennuksessa ei ole erillisiä työntekijätiloja. Pieni vaatenaulakko löytyy takaseinältä ja seuralaisten kanssa jaettu vessa, jonne ainoa reitti kulkee ulko-kautta. Asiakasvessoja on vain yksi kappale.

Ensimmäinen ehdotus on työntekijätilojen rakentaminen. Tilaan pääsisi sekä ulkoa että kioskin sisältä. Tiloissa olisi hyvä olla työntekijävessa, seitsemän lokerokaappia (jokaiselle työntekijälle oma), suihku ja eväiden syöntiin pöytä ja jakkara. Suihkussa voisi joko ennen vuoroa pestä pois mahdollisen töihin pyöräily- tai hölkkähien tai työvuoron jälkeen ulkovuoron mullat ja tölkkien keräystahmat. Suihkumahdollisuus kannustaisi työntekijöitä työhyvinvointia tukevaan terveelliseen toimintaan: työmatkaliikuntaan.

Toinen ehdotus on vessojen lisääminen. Työntekijöillä tulisi siis olla oma vessa, johon olisi suora kulku sekä kioskin sisältä että ulkoa. Unisex asiakasvessojen määrää tulisi nostaa yhdestä kappaleesta kahteen. Hellepäivinä jonotusaika venyy usein liian pitkäksi. Sateisina päivinä toisen vessan voisi jättää lukkoon. Vessoihin olisi hyvä lisätä lukolliset kaapit, joissa vessapaperi-, käsipaperi ja pesuainevarastoja voitaisiin säilyttää.

6.3 Terassi

Nykyinen terassin lattia on tehty laudoista, jotka sateella muuttuvat liukkaiksi. Tästä syystä lautojen päälle on levitetty epäesteettisesti nahkeaa muovimattoa. Matottomissa kohdissa lautojen välissä on lyijykynien ja korkokenkien korkojen menevät raot. Uuden materiaalin tulisi itsessään olla keväästä syksyyn luistamatonta. Rakenteelliset kolikko-, kynä- ja roskalovet tulisi jättää tekemättä. Nykyisen kioskin markiisi, joka kovemmasta tuulahduksesta vetää itse itsensä rullalle, tulisi korvata kiinteällä ja tarpeeksi laajalla katoksella. Asiakkaat saisivat näin nauttia sadetaukokahvinsa kuivassa pelkäämättä ilman todennäköistä liikehdintää.

6.4 Säilytys- ja varastotilat

Nykyisen kioskin neliöt eivät ole tehokkaassa käytössä. Säilytys- ja varastotiloja on liian vähän, mikä on johtanut siihen, ettei varastoihin mahdu sisälle etsimään kaipaamaansa asiaa ilman esineiden siirtelyä. Kioskin sisävaraston hyllyt eivät ole kiinteästi kiinni ja uhkaavatkin tavaroita siirrellessä kipata hyllyn päällystön varomattomien niskaan. Nykyinen ulkovälinevarasto, kontti, on väliaikaisratkaisu, jonka tilalle tulisi kehittää toimivampi ratkaisu. Tällä hetkellä seuralaisten mailavarastona toimivaa varastoa ei ole alun perin tarkoitettu kyseiseen tarkoitukseen ja kaipaava remontointia.

Ensimmäinen ehdotus on suunnitella kaappien ja hyllyjen määrän ja paikan jo uuden kioskin pohjapiirustusvaiheessa. Tila tulee hyödyntää tehokkaasti, ja mieluummin asentaa arvioitua tarvetta enemmän säilytystilaa (säilytystilaa on ani harvoin liikaa).

Toinen ehdotus olisi mailavaraston järkiperaistaminen. Takaseinälle palokassin levyisiä hyllyjä ja sivuseinille niin monta syvää/useamman mailan menevää mailakoukkuja kuin mahdollista. Näin lattialle ei kerry tavaraa, eivätkä mailat kärsi vahinkoa lattialla pyöriessä. Oveen tulisi hankkia erillinen seuralaisavain, jonka kioskeitti aina lainaisi pyydettyessä. Toinen vaihtoehto olisi henkilökohtaisten avainkorttien tai numerokoodien hankkiminen mailavarastoa käyttäville seuralaisille. Tällöin oven käyttöä voitaisiin seurata sähköisesti eikä varasto olisi kaikkien saavutettavissa ainoastaan kioskin aukioloaikoina.

Ulkovälineille ja työkaluille tulisi rakentaa erillinen varastorakennus kontin tilalle. Kaikesta turhasta ja käyttämättömästä tavarasta tulisi hankkiutua eroon, ja sitten arvioida tarvittava varaston koko. Tilan tulisi olla suunniteltu ja järjestelty niin, että sisään mahtuu aina ja kaikki välineet tavoittaa ilman muiden esineiden siirtelyä.

6.5 Lajittelu

Lajittelua tulisi kehittää nykyisestä. Huomattavasti eniten kioskillä syntyy paperijätettä palautetuista pöytäkirjoista. Toinen huomattava jätemuoto on tyhjiä jäätelölaatikoista muodostuva pahvi. Kolmas hankintaehdotus on komposti kahvipuruille ja pihajätteille. Myyntiluukun pöytätason alle olisi tehokasta panna omat keräysroskikset niin sekajät-

teelle, paperille että biojätteelle. Tyhjennyskerran kustannus yhdeltä roskikselta Pirkanmaan jätehuollon sivujen mukaan vaihtelee 5-10 € välillä.

6.6 Ergonomia

Tämän hetkinen ratkaisu täysien juomakenttien varastointi pöytätasolla lattialla 2-3 kenttien pinoissa ei ole ergonominen. Selkää kuormittavaa nostelua ja siirtelyä tulisi vähentää tai mahdollisuuksien mukaan poistaa kokonaan.

Ensimmäinen ehdotus on hankkia toinen juomakaappi aikaisemman lisäksi. Tällöin osan alun perin varastoitavista juomista voitaisiin siirtää suoraan kaappiin kylmenemään, jolloin niiden pinoaminen, pöydän alle tuuppiminen ja sieltä tarpeen tullessa esiin vetäminen jäisi välistä. Lisäkaappi auttaisi myös hellepäivien juomamyyntipiikkiä; kaikille riittäisi paremmin oikeasti kylmää juotavaa.

Toinen ehdotus on hankkia, tarpeen vaatiessa teetä, rullilla ja vetokahvalla varustetut joustotelineet. Samanlaiset joista lautasetkin linjastoista otetaan. Joustoteline pitäisi kennon aina selälle hyvällä korkeudella ja selän turhalta rasitukselta ja mahdollisilta sairauspoissaoloilta säästyttäisiin.

6.7 Uudelle tasolle

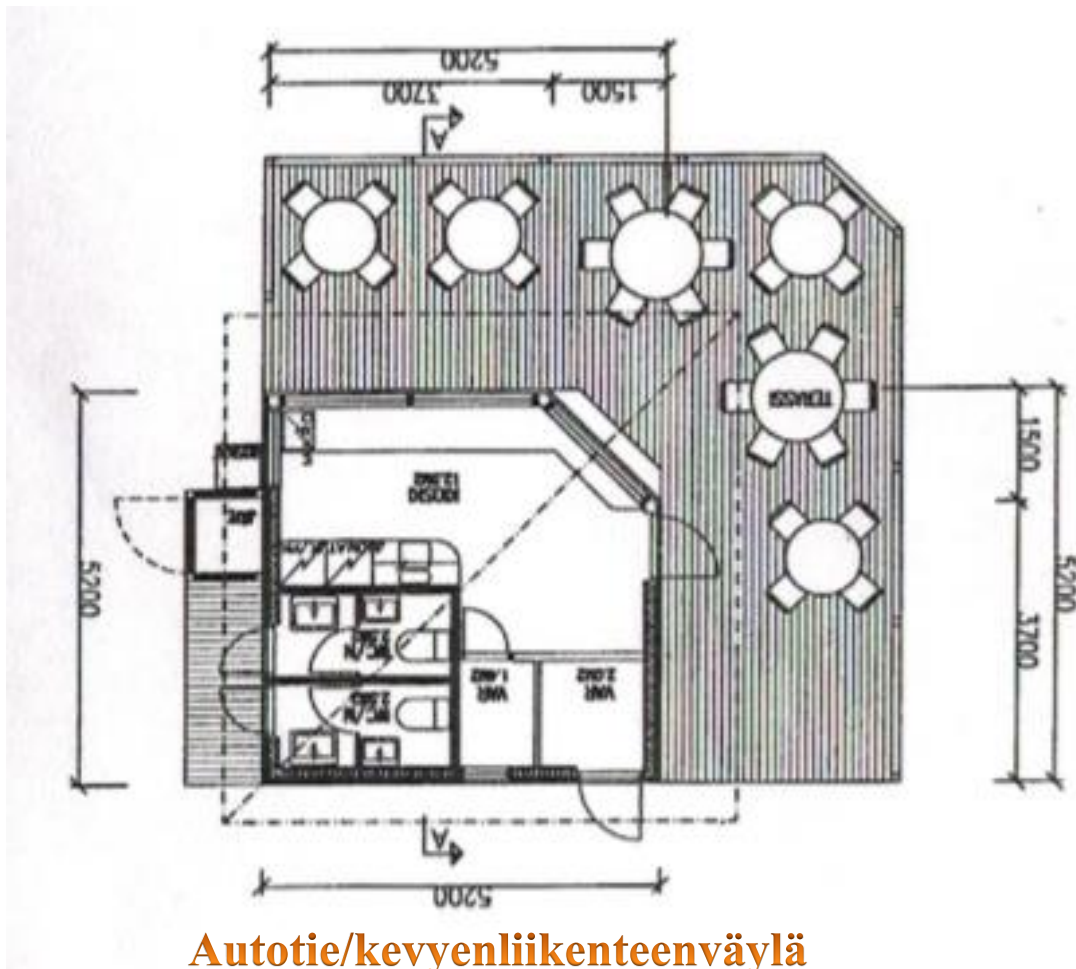
Asiakkaan kokema arvo syntyy aistinvaraisen kokemuksen tuloksena. Yritys voi vaikuttaa asiakkaan kokemaan arvoon joko hyötyjä lisäämällä tai uhrauksia vähentämällä. Hyötyjä ovat muun muassa vaivattomuus, edullisuus ja laatu. Uhrauksia ovat rahan- ja ajan menettäminen, ja vaivannäkeminen. (Kuusela & Rintamäki 2002).

Asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeet tiedostaen kioskirakennukseen voisi tehdä muutamia lisähankintoja. Ensimmäisenä katolle sopisi digitaalikello, josta työntekijät, pelikierroksella olijat ja lenkkeilijät voisivat helposti tarkistaa kellonajan. Toinen työntekijöitä helpottava hankinta olisi kovaääninen/kaiutin, josta voitaisiin kuuluttaa peli- tai kahvimyynnin loppumisesta, paikan sulkeutumisesta 15min kuluttua ja mahdollisista löytöesineistä. Kolmas ehdotettu hankinta on kiinteä pyöräpumppu kiinteiden ja nykyistä laajempien pyörätelineiden yhteyteen. Kyselyjä pyöräpumpun olemassaolosta tulee

tasaisen harvakseltaan. Paljon kysytty tavarasäilytys olisi hyvä lisäpalvelu. Tällä hetkellä tavaroita otetaan vastaan kioskin sisätiloihin ja säilytetään juomakennojen, pakastinten ja penkkien päällä. Toimivin ratkaisu saattaisi olla erillisen tavaransäilytys hyllykön rakentaminen ja nimeäminen kioskin sisälle. Tällöin ei hukattavia tai omaan pidempiaikaiseen säilytykseen ”lainattuja” avaimia olisi, eikä myöskään sähköisiä säästä kärsiviä lukkojakaan. Viimeisenä lisähankinnaksi ehdotetaan toista ulkoseinän ilmoitustaulua vanhan lisäksi. Tätä ilmoitustaulua voitaisiin käyttää virallisissa kisoissa pelijärjestyksen ilmoittamiseen ja tulosten seuraamiseen. Nykyisillään kyseiset paperit niitataan pysyvästi kioskin lautaseinään, johon niitit jättävät rumat jäljet.

6.8 Pohjapiirros

Nykyisen pohjapiirustuksen (KUVA 2) kioskin pinta-ala on 27 neliömetriä. Vessoja on kokonaisuudessaan kaksi; yksi asiakkaiden ja yksi jaetusti työntekijöiden ja seuralaisten käytössä. Kioskityöntekijälle vessareissu ei ole tehokas, koska kulku molempiin on ulkokautta. Keittiötason vesipiste sijaitsee lähellä vessojen vesiputkia. Kioskin sisävaraston vieressä sijaitsee mailavarasto, johon kulku on ulkokautta. Myyntipakastin ja sen yläpuolella seinällä olevat mailat sijaitsevat kioskiin mentäessä heti vasemmalla. Juomakaappi on sijoitettu keittiön kaappien päähän sisävaraston oven viereen. Varapakastin on kioskin takanurkassa keittiötä vastapäätä.



Autotie/kevyenliikenteenväylä

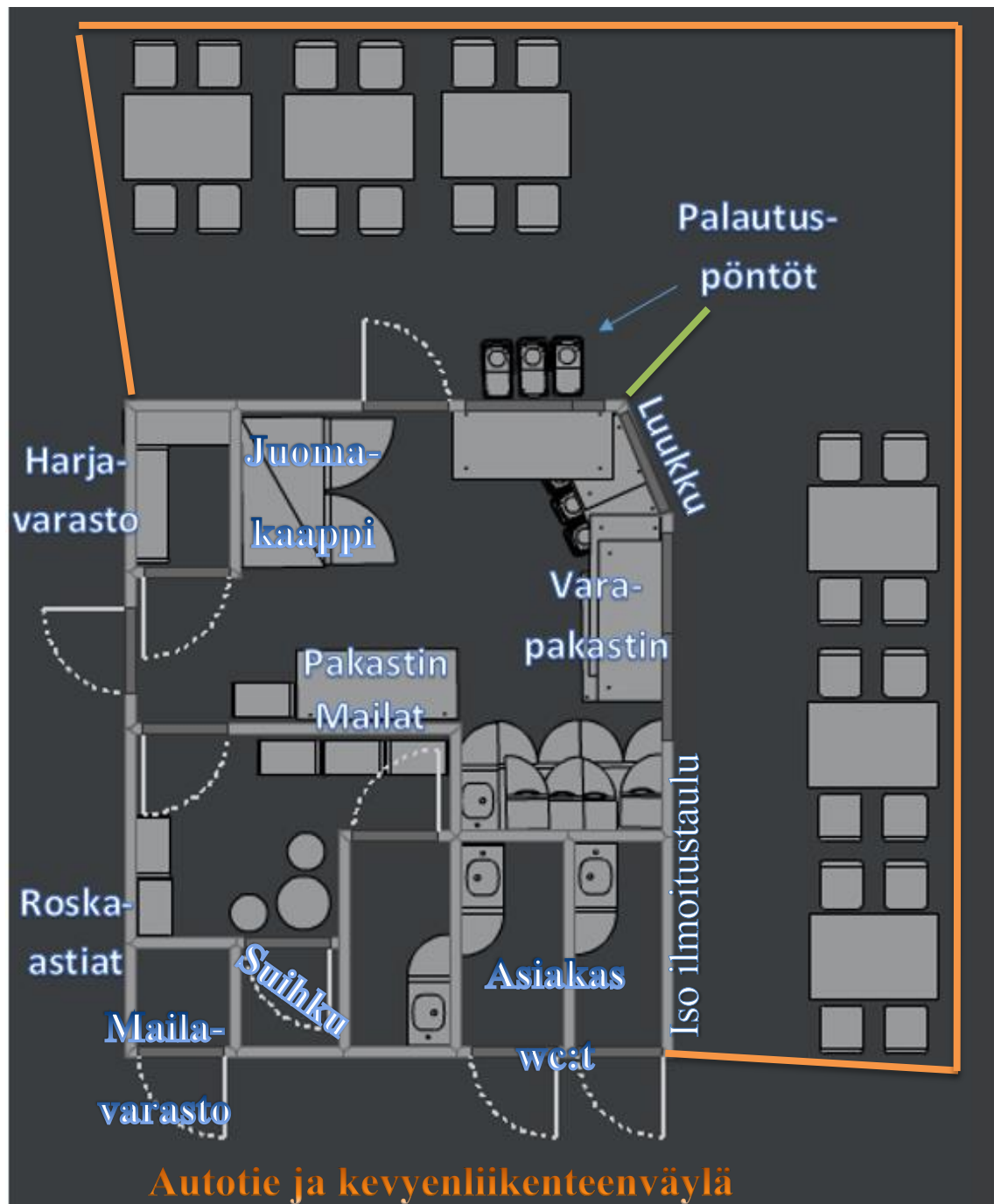
KUVA 2: Nykyinen kiosk

Pohjapiirroshdotuksessa (KUVA 3) esitetään vaihtoehtoinen ratkaisu uutta kioskirakennusta varten. Kioskin koko on 30 neliömetriä, joka on kaupungin kaavoitusammattilaisten hyväksymä pinta-ala. Oleellimmat sijainnit, kuten mailat, pakastimet ja luukku, on nimetty kuvaan. Pohjapiirros antaa ratkaisun ensimmäiseen välineiden palautus ehdotukseen, jossa välineet palautetaan kioskin ulkopuolella oleviin pönttöihin. Pönttöjen sijainti oven vieressä helpottaa tyhjennysprosessia.

Kioskin takaseinällä olevasta ovesta pääsee nopeasti työntekijätiloihin ilman, että tarvitsee kulkea koko rakennuksen lävitse. Näin kioskiin ei synny läpikulkuliikennettä ja ulkotyöntekijän kenkien moskat eivät leviä koko kioskiin. Työntekijätiloissa on wc, suihku, lounasnurkka ja jokaiselle työntekijälle oma lokero. Tavaransäilytys tilaa löytyy niin erillisestä sisävarastosta, keittiön ylä- ja alakaapeista, pöytätason alta kuin seiniin kiinnitetyistä hyllyistä.

Keittiö, suihku ja vessat on sijoitettu rakenteellisesti lähelle toisiaan, että putkien vetäminen olisi mahdollisimman helppoa ja halpaa. Juomakaappien ja pakastinten sijoittamisessa on huomioitu niiden täyttämisen ja käyttämisen helppous. Vessat on sijoitettu näkyvästi autotien puoleiselle laidalle, kun taas roskien keräysastiat ja harjavarasto ovat sijoitettu takaseinälle. Iso ilmoitustaulu on jonotusväylällä ja runsas määrä terassipöytiä on asetettu kioskin ja ratojen väliin kioskityöntekijän näkökenttään. Näin hän pystyy mahdollisuuksien mukaan ylläpitämään terassin siisteyttä.

Oranssi viiva kuvastaa kiinteän katoksen reunoja. Nykyinen terassi on aidattu mutta kehitystyön tekijä ehdottaa terassialueen aitaamatta jättämistä. Kivetetty terassi loppuisi tolppien kannatteleman katoksen reunalle. Luukun reunalta lähtevä vihreä viiva kuvastaa asiakasvirtaa jakavaa kiinteää aitaa. Aidan ansiosta saapuvat ja poistuvat asiakkaat kulkevat keskenään eri reittejä, joten asiakasvirta pysyy sujuvana.



KUVA 3: Ehdotuskioski

7 POHDINTA

Kehittämisprojektin tavoitteet – kioskirakennuksen toimivuuden selvittäminen, ratkaisujen tarjoaminen ongelmakohtiin asiakkaiden ja työntekijöiden ergonomia huomioiden – saavutettiin. Seuran hallitus ei osoittanut varsinaista kiinnostusta ongelmakohtien keräämisen avustamiseen vain yhden hallituslaisen kymmenestä vastatessa kyselyyn. Luotettavaa hallituksen näkemystä ei siis pystytty aiheesta muodostamaan. Työntekijöistä (kioskivastaavaa lukuun ottamatta) asiaan panosti kolme viidestä. Toisin sanoen useamman kesän töissä olleet olivat ehineet paremmin luomaan kuvan epäkohdista. Tiedon kerääminen asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa oli puolestaan vaivatonta. Keskustelunaiheet tai asiakkaiden esittämät kysymykset paljastivat asiakkaiden tarpeet ja toiveet.

Kehitysehdotuksista suurin osa on toteutettavissa tai ainakin sovellettavissa ilman ongelmia. Nykyisen kioskirakennuksen pohjapiirrokseen hallituksella tai seuralla ei ollut mitään sanomista kaupungin tehdessä päätökset omavaltaisesti. Kaupunki ei ole vielä tehnyt päätöstä seuraavan rakennuksen osalta, joten pohjapiirrosehdotuksen hyödyllisyyttä on vaikea arvioida. Joka tapauksessa ehdotus kokoaa useamman tarjotun ratkaisun yhteen konkreettiseen muotoon.

Vaikkei pohjapiirustusehdotus ottaisiikaan tuulta siipiensä alle, seuraavat kohdat olisi silti hyvä huomioida. Terassia tulisi laajentaa siten että tupakoivien puoli olisi tarpeeksi iso ja erillään muusta terassista. Kiinteän katoksen rakennuttamisen lisäksi tulisi uusia terassin ”pinta”. Terassi tulisi olla kaikissa sääolosuhteissa pitävä eikä kolikon, kynän tai koron mentäviä rakoja tulisi olla lainkaan. Asiakkaille, ja työntekijöille, tulisi tarjota lisäpalveluita kuten tavarasäilytys, kiinteä pyöräpumppu määrällisesti riittävien pyöräteelineiden yhteydessä ja digitaalinen kello kioskin katolla. Alueella voisi olla kovaääninen tai kaiutin, jolla työntekijät voisivat ilmoittaa kadonneista esineistä ja lähestyvistä sulkeutumisajasta. Ympäristöystävällisyyttä voitaisiin lisätä kierrätystä lisäämällä. Pihalle voitaisiin hankkia komposti, johon ulkovuoron jätteet ja käytetyt kahvipurut voisi laittaa. Tarvetta olisi myös erilliselle paperin ja pahvin keräykselle.

Itse opinnäytetyön kirjoitusprosessi oli henkisesti raastavaa. Pyrin pitämään kiinni omista tavoitteistani, jotka olivat konkreettisten ratkaisuehdotusten luominen ja työn valmiiksi saaminen mahdollisimman vähäisellä stressillä. Työ valmistui ilman vatsahaavaa, vaikkakin stressiripulista tuli viikoittainen rutiini. Dysfaattisena hermorauniona hyväksyn täysin työni epätäydellisyyden ja vajavaisuuden.

Mahdollisia jatkotutkimusaiheita voisivat olla markkinoinnin vaikutus asiakasmääriin, asiakkaiden saaminen sateisina ja kylminä päivinä ja hinnoittelu katelaskelmien pohjalta.

.

LÄHTEET

Borg, O. 2002. Ratagolfin kehityksestä kilpaurheiluksi. Tampere: Cityoffset Oy.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Tammi

Kiinteistö- ja rakennusklustein visio 2010. Luettu 28.1.2017. <http://docplayer.fi/708720-Kiinteisto-ja-rakennusklusterin-visio-2010-vision-strategiapaivitys.html>

Kuusela, H. & Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava asiointikokemus. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy

Lehto, M. 1998. Älytalo – tietoaajan rakennus. Vantaa.

Launis, M. & Lehtelä, J. 2011. Ergonomia. Tampere: Tammerprint Oy

Partanen, E. 2003. Käyttäjälähtöisyyttä tilasuunnitteluun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

von Schöneman, M. Golfravintoan palvelun kehittäminen palvelumuotoilun menetelmillä. Opinnäytetyö, YAMK. Laurea-ammattikorkeakoulu, Palvelujen asiakaskeskeisen kehittämisen koulutus. <http://www.theseus.fi/handle/10024/104746>

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is service design thinking: basics, tools, cases. Amsterdam: BIS.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum 2013

PK-yritysten johtamis- ja kehittämistyökalupakki. SWOT-analyysi. Luettu 12.12.2016 <http://www.oamk.fi/hankkeet/pkk/pakki/nykytila2.htm>

LIITTEET

Liite 1. Haastatteluomake työntekijöille

Nimi: _____

Kopin toimivuus (konkreettiset ratkaisut)

Mikä on hyvää/mikä toimii:

Mikä ei toimi?

Miten ongelmakohdat korjataan? Muut ideat:

Liite 2. Tiivistelmä työntekijöiden haastatteluista

Nimi: _____

Kopin toimivuus (konkreettiset ratkaisut)

	1. kesä # 1	1. kesä # 2	2. kesä	3. kesä	4. kesä
Mikä toimii?	Kaksi pakastinta	Kaksi pakastinta	Taso- ja hyllytilan määrä Mailojen säilytys seinällä Isot ikkunat	Kaksi pakastinta Mailatelineet	Kaksi pakastinta Mailojen säilytys seinällä
Mikä ei toimi?	Välineiden paautus Työntekijän vessaan kulku ulkokautta	Välineiden palautus	Pelivälineiden palautus Työntekijävessaan kulku Mikroaaltouuni vanha Kioskin pikkuvarasto	Jonotus epälooginen terassin takia Mailojen ja pallojen palautus	Mailojen palautus Juomien varastointi Jonotus Kulku työntekijöiden / seuran vessaan
Miten korjataan?	Palloille ja mailoille omat palautusluukut Vessaan kulku kioskin sisältä		Palautukset ei myyntiluukusta Kopin korkeus hyötykäyttöön säilytystiloissa	Kioskiluukku tielle päin, jotta jonotus toimii Palloille palautusputki ja mailoille palautuskori	Kulku työntekijävessaan kioskin sisältä
Ideat			Kunnon inventaario ja hommaudutaan turhasta eroon	Asiakkaille pöytäta- soa tiskille Työntekijävessan ovi kopin sisälle Kaiutin/taustamusiikki	Suihku työntekijöille

Liite 3. Tiivistelmä hallituksen vastauksista

	Hallituksen jäsen
Mikä toimii?	Periaatteessa kaikki varmaan. En ehkä oikea henkilö vastaamaan tähän.
Mikä ei toimi?	Tilat ahtaat ja epäkäytännölliset, säilytys- ja hyllytilaa ei juurikaan ole. Vain yksi wc asiakkaiden käytössä, seuran / työntekijäväessa täynnä tavaraa. Katettu ulkotila olematon, sateen sattuessa kaikki kastuu.
Miten korjataan?	Rakennetaan kokonaan uusi kioskirakennus. Naisten ja miesten wc erikseen, naisille kaksi pönttöä, miehille pönttö ja pisuaari. Varastotilat työkaluille ja pelaajien pelivälinevarasto samaan rakennukseen. Kiinteä ulkokatos. Kontti pois.

